



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang terpenting, namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah kenal maupun yang tidak kenal sama sekali. Peranan komunikasi tidak hanya berguna bagi individu saja, melainkan juga dirasakan oleh suatu perusahaan maupun organisasi. Baik itu yang bersifat komersial maupun non komersial dalam menjalankan aktifitasnya, diantaranya sebagai media penyampaian informasi yang akurat agar terciptanya hubungan dan kerja sama yang harmonis yang dapat menimbulkan simpati dan kepercayaan publik. Untuk itu, banyak pelaku bisnis yang merasa perlu membuat divisi yang menangani kegiatan-kegiatan penyampaian informasi dan pelayan pada masyarakat dengan tujuan menghasilkan hubungan yang baik perusahaan, salah satunya bidang kerja yang dibentuk dalam tugas ini adalah Hubungan Masyarakat (Humas).

Organisasi atau perusahaan dalam bentuknya yang paling maju saat ini sudah mengenal humas sebagai salah satu cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi sehingga humas sering juga disebut sebagai kegiatan untuk memecahkan masalah.¹

Sebagai alat komunikasi, humas mempunyai peran sebagai pengelola arus komunikasi dimana kegiatan ini ditujukan untuk meningkatkan produktifitas

¹ Morissan. *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 107

karyawan melalui komunikasi dua arah timbal balik, menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar dan relasi publiknya sehingga dapat meningkatkan penjualan dan menaikkan omzet suatu perusahaan serta meningkat loyalitas publik terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Rumah sakit dan lembaga pendidikan biasanya enggan menyebut diri mereka sebagai organisasi profit yang bertujuan mencari keuntungan. Namun tidak dapat dimungkiri banyak rumah sakit atau sekolah yang didirikan dengan tujuan untuk mendapat keuntungan. Rumah sakit atau sekolah yang dikelola pemerintah pada dasarnya bertujuan tidak untuk mencari keuntungan, namun demikian kedua lembaga tidak boleh rugi terus menerus.

Masyarakat modern memiliki kesadaran yang semakin meningkat mengenai arti pentingnya kesehatan dan mereka menuntut pelayanan kesehatan yang semakin baik. Praktisi humas rumah sakit bertanggung jawab membina hubungan baik dengan para pasien, keluarga pasien, dokter, perusahaan asuransi, karyawan rumah sakit. Humas rumah sakit harus mampu membangun kerja sama dengan komunitasnya mulai dari karyawan administrasi, para medis, pasien dan pihak pemerintah, industri obat dan alat kesehatan untuk mendukung kesehatan masyarakat, keberhasilan tindakan medis (ketepatan dan kecepatan pelayanan medis), pelayanan pasca rawat inap (rehabilitasi medis).²

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas atau sarana vital bagi masyarakat. Peran organisasi ataupun rumah sakit sebagai media atau fasilitas sosial yang mencakup pelayanan kesehatan, penelitian, pendidikan dan sebagiannya mencakupi skala profit selayaknya padat akan sumber daya yang

² Ibid

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan rumah sakit umum, masyarakat dapat memilih rumah sakit mana yang mereka minati. Rumah sakit umum dapat diakses siapapun begitu juga rumah sakit swasta. Persaingan yang terjadi antar rumah sakit menyebabkan masyarakat tinggal pilih rumah sakit mana yang menurut mereka sangat cocok dan terjamin untuk melakukan pengobatan. Begitu juga dengan rumah sakit jiwa yang berada di daerah Panam, memiliki banyak pesaing, saat ini harus bersaing dengan Rumah Sakit Awal Bros dan Rumah Sakit Universitas Riau. Rumah sakit jiwa merupakan sebuah lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Jiwa Tampan ditetapkan sebagai Rumah Sakit Jiwa Tampan Daerah tipe A dibawah Pemerintah Daerah Provinsi Riau.

1. Berdasarkan Kepemilikan
 - a. Rumah sakit pemerintah
 - b. Rumah sakit BUMN/TNI
 - c. Rumah sakit Swasta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Berdasarkan Status/ kelas

- a. Rumah sakit kelas A, tersedia pelayanan spesialistik yang luas bersama pelayanan subspecialistik.
- b. Rumah sakit kelas B, sekurang-kurangnya memiliki sebelas spesialistik dan sub spesialistik yang terdaftar,
- c. Rumah sakit kelas C, sekurang-kurangnya memiliki empat spesialisasi dasar meliputi bedah, penyakit dalam, kebidanan, dan anak.

3. Berdasarkan pelayanan

- a. Rumah Sakit Umum
- b. Rumah Sakit Khusus

Berdasarkan peraturan tersebut Rumah Sakit Jiwa Tampan tidak hanya memberikan pelayanan spesialis gangguan kejiwaan tetapi juga pelayanan subspecialistik. Adapun fasilitas yang ada di Rumah Sakit Jiwa Tampan tidak hanya menangani gangguan mental (khusus untuk pasien kejiwaan), tetapi juga melayani rawat jalan yang terbuka untuk pasien normal, UGD kejiwaan 24 jam, UGD umum 24 jam, poli gigi dan mulut, poli spesialis anak, poli spesialis jiwa, poli spesialis rontgen, laboratorium dan apotik.

Penelitian ini didasari atas fenomena sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya poli umum di Rumah Sakit Jiwa Tampan dan pola pikir (*mindset*) masyarakat bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan hanya untuk pasien gangguan mental. Ada. Citra yang melekat pada rumah sakit jiwa hanya diperuntukan pasien yang mengalami gangguan mental. Kalau mendengar rumah sakit jiwa mempersepsikan bahwa disana hanya tempat untuk pasien-pasien yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengalami gangguan mental. Padahal sekarang ini dalam perkembangannya pelayanan kesehatan di rumah sakit jiwa tidak hanya untuk pasien-pasien yang mengganggu kelainan mental.

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan di Pekanbaru. Penjelasan diatas, asumsi dasar penulis strategi humas sangat penting dalam mengubah citra pada rumah sakit jiwa. Untuk itu penulis mengadakan penelitian dengan judul “ *Strategi Humas dalam Mengubah Citra Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau*”.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pengertian dan pemahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Strategi

J L Thomson mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir, hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Bennet menggambarkan strategi arah yang dipilih organisasi untuk diikuti dalam mencapai misinya.³

2. Humas

Hubungan masyarakat atau yang lebih dikenal dengan istilah humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan,

³ Sandra Oliver. *Strategi Public Relations*. (Jakarta: Erlangga,2001) h 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemeliharaan jalur bersama antar organisasi dengan publik menyangkut aktivitas komunikasi, penerimaan dan kerjasama melibatkan manajemen dalam persoalan atau permasalahan perubahan secara efektif, bertindak sesuai sistem peringatan di dalam mengantisipasi kecenderungan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat sebagai sarana utama. ⁴

3. Citra

Citra merupakan suatu hal yang penting dalam masyarakat, citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau aktivitas. ⁵

4. Rumah Sakit Jiwa Tampan

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau adalah salah satu institusi Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan kesehatan bersifat dasar spesialisik dan subspecialistik yang terletak di Jl. HR. Soebrantas KM 12,5 Kecamatan Tampan Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Apakah citra yang meleket terhadap rumah sakit jiwa negatif?
- b. Apakah strategi humas rumah sakit jiwa bukan hanya di peruntukan pasien yang mengalami gangguan mental?

⁴ Rosady Ruslan. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. (Jakarta : Rajawali Pers, 2008) h 16

⁵ Soleh Soemirat. *Dasar-Dasar Public Relations*. (Bandung : Rosdakarya,2010) h 113

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian bagi peneliti serta keterbatasan waktu, biaya dan lain sebagainya yang dapat mempengaruhi dalam penelitian ini maka penulis membatasi penelitian ini dengan hanya meneliti bagaimana strategi humas dalam mengubah citra rumah sakit jiwa Tampan Pekanbaru Riau.

3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi Humas Dalam Mengubah Citra Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana Strategi Humas dalam Mengubah Citra Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

a. Akademis

Untuk menambah dan memperluas pengetahuan dalam bidang komunikasi khususnya mengenai Strategi Humas di Rumah Sakit Jiwa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Praktisi

Sebagai bahan pertimbangan Rumah Sakit dalam menentukan rencana ataupun kebijakan-kebijakan dalam membuat program-program Humas di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Permasalahan yang terdiri atas Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Berisikan Kajian Teori, Kajian Terdahulu penelitian dan Kerangka Pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang Metodologi Penelitian yang digunakan untuk mengetahui strategi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini membahas mengenai gambaran umum Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau, visi dan misi, struktur perusahaan dan profil Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan Kesimpulan dan saran hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN